

ANALISA KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH IBNU SINA GRESIK METODE IMPORTANCE ANALYSIS DAN POTENTIAL GAIN IN CUSTOMER VALUE'S

Oleh

Sofyan Mailazy, Sumiati, Rochmulyati

Prodi Teknik Industri, FTI-UPN "Veteran" Jawa Timur

E-mail: michaellazzy@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kesesuaian tingkat persepsi dan harapan pasien terhadap pelayanan yang diberikan RSUD Ibnu Sina Gresik dan untuk mengetahui pelayanan mana yang harus lebih diprioritaskan untuk ditingkatkan kualitasnya. Selain itu, bertujuan juga untuk mengetahui tingkat prioritas kompetitif jika dibandingkan dengan perusahaan sejenis. Hasil perhitungan Impotance Performance Analysis (IPA) menunjukkan ketidak sesuaian antara persepsi dan harapan pasien yaitu dengan tingkat kesesuaian 84,19%. Dengan menggunakan indeks Potential Gain in Customer Value's (PGCV) menunjukkan bahwa variabel pelayanan yang harus lebih diprioritaskan untuk meningkatkan tingkat kepuasan pasien adalah Tarif rumah sakit dengan TK 75,20 indeks 7,8528, Karyawan melakukan komunikasi yang efektif dengan pasien dengan TK 85,37 indeks 6,2868, Jadwal rumah sakit dijalankan dengan tepat dengan TK 92,02 indeks 5,499, Kepekaan rumah sakit terhadap keinginan pasien TK 92,05 dengan indeks 5,474.

Kata Kunci: *Kepuasan Pasien, Impotance Performance Analysis, Potential Gain in Customer Value's*

ABSTRACT

This study aims to determine the suitability of the level of perception and expectations of the patients with the services provided IbnSina Hospital Gresik and to determine which services should be prioritized to be improved . In addition, the aim was also to determine the priority level competitive when compared with its peers . The calculation result Impotance Performance Analysis (IPA) shows the discrepancy between perception and expectation that patients with tingkat suitability of 84.19 % . By using the index Potential Gain in Customer Value 's (PGCV) indicates that the variable services should be prioritized to improve the level of patient satisfaction was Rates hospital with TK 75.20 7.8528 index , employees make effective communication with patients with TK 85.37 index of 6.2868 , Schedule hospitals run properly with TK 92.02 5.499 index , sensitivity to the wishes of the patient's hospital TK 92.05 with 5.474 index.

Keywords: *patientsatisfaction, Impotance Performance Analysis, Potential Gain in Customer Value's*

PENDAHULUAN

Sejalan dengan perkembangannya dunia ilmu pengetahuan dan teknologi yang begitu pesat menyebabkan rumah sakit sebagai industri pemberi jasa saling bersaing dalam meningkatkan kualitas pelayanan untuk memberikan kepuasan kepada konsumennya. Adanya persaingan antara rumah sakit tersebut maka diperlukan usaha dari pemberi jasa untuk memenuhi apa yang menjadi harapan konsumen sehingga konsumen memperoleh kepuasan atas pelayanan yang diberikan rumah sakit. Jika persepsi konsumen terhadap suatu produk atau jasa tadi melebihi apa yang diharapkan, tentu saja

konsumen sangat puas, akan tetapi jika persepsi konsumen berada dibawah tingkat yang diharapkan, tentu saja konsumen tidak puas atau sangat kecewa.

Dalam penelitian ini penulis akan membantu RSUD Ibnu Sina Gresik dengan metode *Impotance Performance Analysis* (IPA), menggunakan metode ini untuk mengetahui bagaimana menerjemahkan apa yang diinginkan oleh pasien diukur dalam kaitannya dengan apa yang harus dilakukan oleh rumah sakit agar menghasilkan pelayanan jasa yang berkualitas dan dapat menganalisis tentang tingkat kepentingan dari suatu variabel pasien dengan kinerja dari rumah sakit tersebut, setelah metode *Impotance Performance Analysis* (IPA) tersebut digunakan ada metode lagi yang akan menjadi pelengkap dari metode tersebut yaitu, *Potential Gain in Customer Value's* (PGCV) metode ini dipakai untuk menentukan prioritas perbaikan yang harus dilakukan oleh rumah sakit.

Tinjauan Pustaka

Konsep Jasa

Jasa sering dipandang sebagai suatu fenomena yang rumit. Kata “jasa” (*service*) itu sendiri mempunyai banyak arti, mulai dari pelayanan pribadi (*personal service*) sampai jasa sebagai suatu produk. Sejauh ini sudah banyak pakar pemasaran jasa yang berusaha mendefinisikan pengertian jasa (Lupiyadi &Hamdani, 2006).

Kualitas Pelayanan

Dalam menentukan tingkat kepuasan, seorang pelanggan seringkali melihat dari nilai lebih suatu produk maupun kinerja pelayanan yang diterima dari suatu proses pembelian produk jasa. Nilai yang diberikan pelanggan, seperti yang disebutkan diatas, sangat kuat didasari oleh faktor kualitas jasa. Dimana suatu kualitas produk (jasa) adalah sejauh mana produk (jasa) memenuhi spesifikasi-spesifikasinya. Kualitas menurut ISO 9000 adalah: derajat yang dicapai oleh karakteristik yang inheren dalam memenuhi persyaratan. Persyaratan dalam hal ini adalah kebutuhan atau harapan yang dinyatakan, biasanya tersirat atau wajib. Jadi, kualitas sebagaimana yang diinterpretasikan ISO 9000 merupakan perpaduan antara sifat dan karakteristik itu memenuhi kebutuhannya (Lupiyadi &Hamdani, 2006).

Kepuasan Konsumen

Kata ‘kepuasan atau *satisfaction*’ berasal dari bahasa latin “*satis*” (artinya cukup baik, sebagai ‘upaya pemenuhan sesuatu’ atau ‘membuat sesuatu memadai’. Namun, ditinjau dari perspektif perilaku konsumen, istilah ‘kepuasan pelanggan’ lantas menjadi sesuatu yang komplek. Bahkan hingga saat ini belum dicapai kesepakatan atau konsensus mengenai konsep kepuasan pelanggan, yakni ‘apakah kepuasan merupakan respons emosional ataukah evaluasikognitif’ (Tciptono, 2005)

Berdasarkan pendapat beberapa tokoh tersebut diatas maka dapat disimpulkan bahwa konsumen adalah semua orang yang membelim menerima, membutuhkan pelayanan dan perhatian perlakuan yang dipergunakan untuk keperluan pribadi atau kelompok.

Kepuasan konsumen merupakan masalah yang sering kali kurang diperhatikan oleh perusahaan, padahal sebenarnya memiliki tingkat kepentingan yang sangat tinggi. Kepuasan konsumen akan mempengaruhi perilaku pembelian ulang serta loyalitas konsumen terhadap produk yang dihasilkan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan akan menentukan hidup matinya perusahaan itu sendiri.

Kesadaran akan pentingnya permasalahan kepuasan konsumen ini mendorong para ahli psikologi dan ekonomi melakukan penelitian guna mengetahui lebih lanjut apa dan bagaimana kepuasan konsumen itu. Dari berbagai macam penelitian yang telah dilakukan diperoleh berbagai macam definisi mengenai arti dari kepuasan konsumen itu sendiri.

Definisi kepuasan konsumen menurut Kotler (2007) adalah Tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.”

Jika dapat dikatakan bahwa tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka konsumen akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, konsumen akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, konsumen akan sangat puas. Untuk menciptakan kepuasan konsumen, perusahaan harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh konsumen yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan konsumennya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kesesuaian tingkat persepsi dan harapan pasien terhadap pelayanan yang diberikan RSUD Ibnu Sina Gresik dan untuk mengetahui pelayanan mana yang harus lebih diprioritaskan untuk ditingkatkan kualitasnya. Selain itu, bertujuan juga untuk mengetahui tingkat prioritas kompetitif jika dibandingkan dengan perusahaan sejenis.

Importance Performance Analysis

Important Performance Analysis dilakukan dengan menghitung skor total kepentingan/harapan dan kinerja pada pelayanan pasien RSUD Ibnu Sina Gresik. Selanjutnya dilakukan perhitungan nilai rata-rata skor kinerja dan rata-rata skor kepentingan yang akan dipetakan dalam diagram kartesius, penggambaran diagram kartesius menggunakan bantuan *software SPSS 16 for Windows*.

Berikut contoh perhitungan.

Rumus:

(1 x skor yang dipilih responden) + (2 x skor yang dipilih responden) + (3 x skor yang dipilih responden) + (4 x skor yang dipilih responden) + (5 x skor yang dipilih responden)

Dimana: (1,2,3,4,5) adalah skala likert (1-5)

- Menghitung skor rata-rata kepentingan dan kinerja

Rumus:

$$\begin{aligned} X &= \frac{\sum x}{n} \\ Y &= \frac{\sum y}{n} \end{aligned}$$

Dimana:

\bar{X} = rata-rata penilaian responden pada kepentingan

\bar{Y} = rata-rata penilaian responden pada kinerja

n = jumlah responden

Tingkat Kesesuaian

Pada metode *Importance Performance Analysis* (IPA) terdapat perhitungan untuk menentukan urutan prioritas perbaikan layanan, yaitu untuk mengukur Tingkat Kesesuaian. Hasil tingkat kesesuaian ini akan dibandingkan dengan hasil perhitungan *Potential Gain in Customer Value* (PGCV) untuk menentukan prioritas perbaikan layanan terbaik untuk mencapai kepuasan pasien. Berikut adalah contoh perhitungan pada atribut yang pertama:

- Menghitung tingkat kesesuaian

Rumus:

$$Tk = \frac{x}{y} \times 100\%$$

Dimana:

Tk = Tingkat kesesuaian atribut

x = Skor kepentingan
y = Skor kinerja
Menghitung tingkat kesesuaian
Tingkat kesesuaian atribut 1
Rumus:

$$Tk = x/y \times 100\%$$

Dimana:

Tk = Tingkat kesesuaian atribut
x = Skor kepentingan
y = Skor kinerja

Potential Gain in Customer Value's (PGCV)

Metode lain yang dapat digunakan untuk menentukan prioritas perbaikan adalah *Potential Gain in Customer Value* (PGCV). Dengan menentukan nilai ACV atau *Achive Customer Value*, yang dilanjutkan dengan menghitung nilai UDCV atau *Ultimately Desire Customer Value*, PGCV dapat diperoleh dengan mencari selisih antara ACV dan UDCV. Untuk nilai maksimal skor kepuasan (X_{maks}) dalam kuesioner adalah 5 (skala likert). Contoh perhitungan metode PGCV sebagai berikut:

1. Menghitung ACV = rata-rata kepentingan x rata-rata kinerja
2. Menghitung UDCV = skala likert (5) x rata-rata kinerja
3. Menghitung PGCV = hasil rata-rata kepentingan x rata-rata kinerja – hasil skala likert (5) x rata-rata kinerja

Untuk urutan prioritas perbaikan, urutan dimulai dari yang terbesar ke terkecil.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengumpulan Data

Pada pengolahan data ini, terdiri dari beberapa tahapan. Dimulai dari uji kecukupan data, uji validitas dan uji reliabilitas atribut, serta analisis kinerja dengan menggunakan metode *Important Performance Analysis* (IPA) serta prioritas perbaikan layanan dengan tingkat kesesuaian dan *Potential Gain in Customer Value* (PGCV). Kemudian dilakukan penyusunan dan penyebaran kuisisioner.

Importance Performance Analysis

Important Performance Analysis dilakukan dengan menghitung skor total kepentingan/harapan dan kinerja pada pelayanan pasien RSUD Ibnu Sina Gresik. Selanjutnya dilakukan perhitungan nilai rata-rata skor kinerja dan rata-rata skor kepentingan yang akan dipetakan dalam diagram kartesius, penggambaran diagram kartesius menggunakan bantuan *software SPSS 16 for Windows*. Berikut contoh perhitungan pada atribut pertama:

- Menghitung skor kinerja dan kepentingan

Rumus:

$(1 \times \text{skor yang dipilih responden}) + (2 \times \text{skor yang dipilih responden}) + (3 \times \text{skor yang dipilih responden}) + (4 \times \text{skor yang dipilih responden}) + (5 \times \text{skor yang dipilih responden})$
Dimana: (1,2,3,4,5) adalah skala likert (1-5)

Kepentingan atribut 1 = $(1 \times 0) + (2 \times 4) + (3 \times 50) + (4 \times 5) + (5 \times 2)$
= 188

Kinerja atribut 1 = $(1 \times 0) + (2 \times 0) + (3 \times 7) + (4 \times 41) + (5 \times 13)$
= 250

- menghitung skor rata-rata kepentingan dan kinerja

Rumus:

$$\begin{aligned} X &= \frac{\sum x}{n} \\ Y &= \frac{\sum y}{n} \end{aligned}$$

Dimana:

\bar{X} = rata-rata penilaian responden pada kepentingan

\bar{Y} = rata-rata penilaian responden pada kinerja

n = jumlah responden

Rata-rata kepentingan atribut 1

$$\begin{aligned} \bar{X} &= \frac{x_1 + x_2 + \dots + x_n}{n} \\ &= \frac{0 + 8 + \dots + 10}{61} = \frac{188}{61} = 3,08 \end{aligned}$$

Rata-rata kinerja atribut 1

$$\begin{aligned} \bar{Y} &= \frac{y_1 + y_2 + \dots + y_n}{n} \\ &= \frac{0 + 2 + \dots + 65}{61} = \frac{250}{61} = 4,10 \end{aligned}$$

Tingkat Kesesuaian

Pada metode *Importance Performance Analysis* (IPA) terdapat perhitungan untuk menentukan urutan prioritas perbaikan layanan, yaitu untuk mengukur Tingkat Kesesuaian. Hasil tingkat kesesuaian ini akan dibandingkan dengan hasil perhitungan *Potential Gain in Customer Value* (PGCV) untuk menentukan prioritas perbaikan layanan terbaik untuk mencapai kepuasan pasien. Berikut adalah contoh perhitungan pada atribut yang pertama:

- Menghitung tingkat kesesuaian

Rumus:

$$Tk = \frac{x}{y} \times 100\%$$

Dimana:

Tk = Tingkat kesesuaian atribut

x = Skor kepentingan

y = Skor kinerja

Tingkat kesesuaian atribut 1

$$Tk = \frac{x}{y} \times 100\%$$

$$Tki = \frac{188}{250} \times 100\% = 75,20\%$$

Menghitung tingkat kesesuaian

Tingkat kesesuaian atribut 1

Rumus:

$$Tk = x/y \times 100\%$$

Dimana:

Tk = Tingkat kesesuaian atribut

x = Skor kepentingan

y = Skor kinerja

Tingkat kesesuaian atribut 1

$$Tk = x/y \times 100\%$$

$$Tki = 188/250 \times 100\% = 75,20\%$$

Dari perhitungan tingkat kesesuaian antara penilaian kinerja rumah sakit dengan kepentingan pasien, maka dibuat suatu bentuk penilaian khusus yang menjadi dasar suatu keputusan untuk mempertahankan prestasi atau melakukan perbaikan. Tolak ukur batas

pengambilan keputusan adalah 93,38%, yang merupakan nilai rata-rata tingkat kesesuaian seluruh atribut.

Dasar dari keputusan tersebut adalah sebagai berikut :

- Bila TK (tingkat kesesuaian) kurang dari 93,38% (tolak ukur batas pengambilan keputusan), maka dilakukan perbaikan /*action* (A)
- Bila TK (tingkat kesesuaian) lebih dari 93,38% (tolak ukur batas pengambilan keputusan), maka dilakukan usaha untuk mempertahankan/*hold* (H)

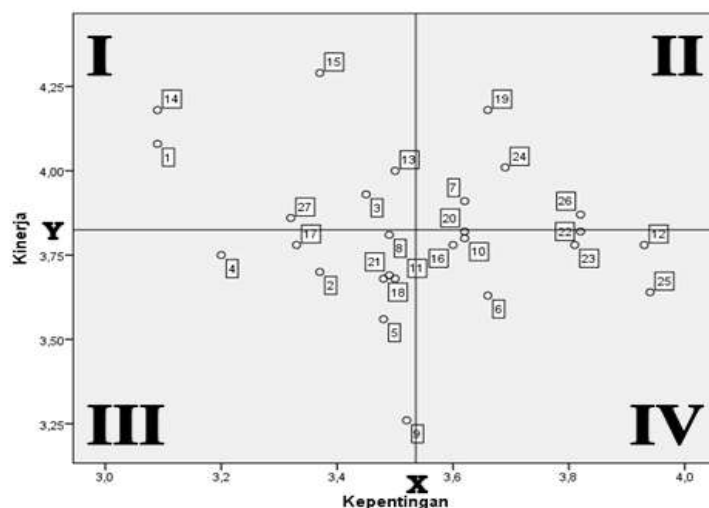
Tabel 1 Keputusan *Hold&Action*

Atribut	Tingkat Kesesuaian (%)	Tolak Ukur Batas Pengambilan Keputusan (%)	Keputusan H & A
1	75,68	93,38	A
2	91,03	93,38	A
3	91,48	93,38	A
4	89,05	93,38	A
5	97,31	93,38	H
6	100,91	93,38	H
7	92,57	93,38	A
8	91,44	93,38	A
9	107,88	93,38	H
10	95,58	93,38	H
11	95,21	93,38	H
12	103,88	93,38	H
13	87,50	93,38	A
14	73,89	93,38	A
15	78,52	93,38	A
16	95,09	93,38	H
17	88,13	93,38	A
18	94,07	93,38	H
19	87,61	93,38	A
20	94,82	93,38	H
21	94,41	93,38	H
22	96,88	93,38	H
23	109,09	93,38	H
24	94,67	93,38	H
25	107,71	93,38	H
26	102,63	3,38	H
27	84,19	93,38	A

Sumber : data diolah

Diagram Kartesius

Hasil dari tingkat-tingkat unsur yang mempengaruhi kepuasan pasien akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian kedalam diagram kartesius. Untuk jelasnya ditunjukkan pada gambar 1 :



Gambar 1 Diagram Kartesius

Dari gambar diagram di atas dapat dilihat bahwa setiap variabel tersebar menyeluruh pada keempat kuadran.

Sebagai besar variabel tersebar mendekati sumbu atau titik pertemuan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan. Penjelasan mengenai posisi variabel pelayanan yang tersebar pada keempat kuadran tersebut adalah sebagai berikut:

Kuadran I

Tabel 2 Atribut-atribut dalam kuadran I

No.	Atribut	Kepentingan (X)	Kinerja (Y)	TK (%)	Titik Kordinat	No.
1	Kepekaan rumah sakit terhadap keinginan pasien.	3,61	3,92	92,05	7	1
2	Jadwal rumah sakit dijalankan dengan tepat	3,59	3,90	92,02	3	2
3	Karyawan melakukan komunikasi yang efektif dengan pasien.	3,44	4,03	85,37	13	3
4	Tarif rumah sakit	3,08	4,10	75,20	1	4

Sumber : data diolah

Pada kuadran ke I terdapat 4 (empat) atribut, atribut yang pertama yaitu Kepekaan rumah sakit terhadap keinginan pasien dengan sumbu X= 3,61 dan Y= 3,92 dengan tingkat kesesuaian 92,05, kedua adalah Jadwal rumah sakit dijalankan dengan tepat dengan sumbu X= 3,59 dan Y= 3,90 mempunyai tingkat kesesuaian sebesar 92,02, ketiga Karyawan melakukan komunikasi yang efektif dengan pasien dengan sumbu X= 3,44 dan Y= 4,03 dengan tingkat kesesuaian sebesar 85,37, keempat Tarif rumah sakit dengan sumbu X= 3,08 dan Y= 4,10 dengan tingkat kesesuaian 75,20.

Kuadran II

Tabel 3 Atribut-atribut dalam kuadran II

No.	Atribut	Kepentingan (X)	Kinerja (Y)	TK (%)	Titik Kordinat
1	Fasilitas kamar yang diberikan	4,82	4,16	115,75	24
2	Ketidak raguan meminta bantuan	4,46	4,34	102,64	15

	karyawan rumah sakit				
3	Keramahan karyawan rumah sakit terhadap pasien	4,74	4,15	114,23	19
4	Perawat & Dokter bisa membuat anda mempercayakan sepenuhnya perawatan pasien	4,66	4,21	110,51	14
5	Ketersediaan tempat parkir yang luas dan aman	4,79	4,00	119,67	23
6	Fasilitas alat yang diberikan	4,84	3,97	121,90	26

Sumber : data diolah

Pada kuadran ke II terdapat 6 (enam) atribut, atribut yang pertama adalah Fasilitas kamar yang diberikan dengan sumbu X= 4,82 dan Y= 4,16 mempunyai tingkat kesesuaian sebesar 115,75, kemudian yang kedua terdapat Ketidak raguan meminta bantuan karyawan rumah sakit dengan sumbu X= 4,46 dan Y= 4,34 dengan tingkat kesesuaian sebesar 102,64, selanjutnya yang ketiga Keramahan karyawan rumah sakit terhadap pasien dengan sumbu X= 4,74 dan Y= 4,15 dengan tingkat kesesuaian sebesar 114,23, setelah itu yang keempat terdapat Perawat & Dokter bisa membuat anda mempercayakan sepenuhnya perawatan pasien dengan sumbu X= 4,66 dan Y= 4,21 dengan tingkat kesesuaian sebesar 110,51, yang kelima dengan atribut Ketersediaan tempat parkir yang luas dan aman pasien dengan sumbu X= 4,79 dan Y= 4,00 dengan tingkat kesesuaian sebesar 119,67, kemudian yang keenam dengan atribut Fasilitas alat yang diberikandengan sumbu X= 4,84 dan Y= 3,97 dengan tingkat kesesuaian sebesar 121,90.

Kuadran III

Tabel 7 Atribut-atribut dalam kuadran III

No.	Atribut	Kepentingan (X)	Kinerja (Y)	TK (%)	Titik Kordinat
1	Kemampuan karyawan dalam memberikan dukungan moral kepada pasien ataupun keluarga	3,64	3,74	97,37	10
2	Pengetahuan dan penguasaan tugas dokter menetapkan diagnosa penyakit	3,92	3,72	105,29	12
3	Makanan yang diberikan memperhatikan nilai rasa dan gizi	3,31	3,74	88,60	4
4	Kemampuan rumah sakit untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yg timbul	3,46	3,77	91,74	8
5	Kemampuan dokter dan perawat untuk cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan pasien	3,48	3,16	109,84	9
6	Pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang cepat / segera	3,64	3,59	101,37	6
7	Kemudahan pasien untuk melaporkan pengaduan	3,49	3,61	96,82	11
8	Kemudahan mencari informasi yang dibutuhkan pasien berkaitan dengan rencana pengobatan	3,36	3,67	91,52	2
9	Prosedur penerimaan pasien yang cepat	3,46	3,51	98,60	5

Sumber : data diolah

Pada kuadran III terdapat 9(sembilan) atribut, atribut pertama yaitu Kemampuan karyawan dalam memberikan dukungan moral kepada pasien ataupun keluarga dengan

sumbu X= 3,64 dan Y= 3,74 yang memiliki tingkat kesesuaian 97,37, dan kemudian yang kedua terdapat atribut Pengetahuan dan penguasaan tugas dokter menetapkan diagnosa penyakit dengan sumbu X= 3,92 dan Y= 3,72 dengan tingkat kesesuaian 105,29, ketiga Makanan yang diberikan memperhatikan nilai rasa dan gizi dengan sumbu X= 3,31 dan Y= 3,74 mempunyai tingkat kesesuaian 88,60, keempat terdapat atribut Kemampuan rumah sakit untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yg timbul dengan sumbu X= 3,46 dan Y= 3,77 dengan tingkat kesesuaian 91,74, kelima atributnya adalah Kemampuan dokter dan perawat untuk cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan pasien dengan sumbu X= 3,48 dan Y= 3,16 dengan tingkat kesesuaian 109,84, keenam adalah Pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang cepat / segera dengan sumbu X= 3,64 dan Y= 3,59 mempunyai tingkat kesesuaian 101,37, ketujuh yaitu Kemudahan pasien untuk melaporkan pengaduandengan sumbu X= 3,49 dan Y= 3,61 mempunyai tingkat kesesuaian 96,82 kedelapan terdapat atribut Kemudahan mencari informasi yang dibutuhkan pasien berkaitan dengan rencana pengobatan dengan sumbu X= 3,36 dan Y= 3,67 dengan tingkat kesesuaian 91,52, kesembilan Prosedur penerimaan pasien yang cepat dengan sumbu X= 3,46 dan Y= 3,51 dengan tingkat kesesuaian 98,60.

Kuadran IV

Tabel 8 Atribut-atribut dalam kuadran IV

No.	Atribut	Kepentingan (X)	Kinerja (Y)	TK (%)	Titik Kordinat
1	Kebersihan, keindahan, dan kenyamanan rumah sakit	4,77	3,62	131,67	27
2	Permintaan maaf dari dokter & perawat bila terjadi sesuatu yang tidak menyenangkan terhadap pasien.	4,52	3,79	119,48	20
3	Dokter / perawat selalu ada ditempat tugasnya jika diperlukan	4,67	3,67	127,23	21
4	Pihak rumah sakit menghargai kritik yang pasien sampaikan	4,43	3,59	123,29	18
5	Perawat dan dokter selalu memantau kondisi pasien	4,89	3,79	129,00	17
6	Lokasi rumah sakit strategis	4,72	3,62	130,32	22
7	Kerapian dan kebersihan penampilan karyawan	4,55	3,57	127,52	25
8	Adanya pihak keamanan/security (satpam)	4,66	3,69	126,22	16

Sumber : data diolah

Pada kuadran ini terdapat 8 (delapan) atribut didalamnya, atribut yang pertama yaitu Kebersihan, keindahan, dan kenyamanan rumah sakit dengan sumbu X= 4,77 dan Y= 3,62 dengan tingkat kesesuaian sebesar 131,67, kedua Permintaan maaf dari dokter & perawat bila terjadi sesuatu yang tidak menyenangkan terhadap pasien dengan sumbu X= 4,52 dan Y= 3,79 dengan tingkat kesesuaian 119,48, ketiga Dokter / perawat selalu ada ditempat tugasnya jika diperlukan dengan sumbu X= 4,67 dan Y=3,67 dengan tingkat kesesuaian 127,23, keempat yaitu Pihak rumah sakit menghargai kritik yang pasien sampaikan dengan sumbu X= 4,43 dan Y= 3,59 dengan tingkat kesesuaian 123,29, ke lima Perawat dan dokter selalu memantau kondisi pasien dengan sumbu X= 4,89 dan Y= 3,79 mempunyai tingkat kesesuaian 129,00, keenam adalah Lokasi rumah sakit strategis dengan sumbu X= 4,72 dan Y= 3,62 dengan tingkat kesesuaian 130,32, ke tujuh Kerapian dan kebersihan penampilan karyawan dengan sumbu X= 4,55 dan Y= 3,57 dengan tingkat kesesuaian 127,52, dan ke delapan yaitu Adanya pihak keamanan/security (satpam) dengan sumbu X= 4,66 dan Y= 3,69 dengan tingkat kesesuaian 126,22.

Potential Gain in Customer Value's (PGCV)

Metode lain yang dapat digunakan untuk menentukan prioritas perbaikan adalah *Potential Gain in Customer Value* (PGCV). Dengan menentukan nilai ACV atau *Active Customer Value*, yang dilanjutkan dengan menghitung nilai UDCV atau *Ultimately Desire Customer Value*, PGCV dapat diperoleh dengan mencari selisih antara ACV dan UDCV. Untuk nilai maksimal skor kepuasan (Xmaks) dalam kuesioner adalah 5 (skala likert). Contoh perhitungan metode PGCV sebagai berikut:

1. Menghitung ACV = rata-rata kepentingan x rata-rata kinerja
2. Menghitung UDCV = skala likert (5) x rata-rata kinerja
3. Menghitung PGCV = hasil rata-rata kepentingan x rata-rata kinerja – hasil skala likert (5) x rata-rata kinerja

Untuk urutan prioritas perbaikan, urutan dimulai dari yang terbesar ke terkecil.

Sesuai dengan konsep diagram kartesius, yang menjadi fokus perbaikan adalah atribut-atribut yang berada pada kuadran I, seperti yang kita lihat urutan prioritas perbaikan dengan PGCV yang terdapat pada tabel 9 dibawah ini:

Tabel 9 Indeks PGCV

No.	Atribut	Nilai ACV	Nilai UDCV	Indeks PGCV
1	Tarif rumah sakit	12,5972	20,45	7,8528
2	Kemudahan mencari informasi yang dibutuhkan pasien berkaitan dengan rencana pengobatan	12,3312	18,35	6,0188
3	Jadwal rumah sakit dijalankan dengan tepat	14,001	19,5	5,499
4	Makanan yang diberikan memperhatikan nilai rasa dan gizi	12,3463	18,65	6,3037
5	Prosedur penerimaan pasien yang cepat	12,075	17,5	5,425
6	Pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang cepat / segera	13,0317	17,95	4,9183
7	Kepekaan rumah sakit terhadap keinginan pasien.	14,076	19,55	5,474
8	Kemudahan pasien untuk melaporkan pengaduan	12,564	18	5,436
9	Kemampuan dokter dan perawat untuk cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan pasien	10,9652	15,8	4,8348
10	Kemampuan karyawan dalam memberikan dukungan moral kepada pasien ataupun keluarga	13,5399	18,65	5,1101
11	Kemudahan pasien untuk melaporkan pengaduan	12,564	18	5,436
12	Pengetahuan dan penguasaan tugas dokter menetapkan diagnosa penyakit	14,5452	18,6	4,0548
13	Karyawan melakukan komunikasi yang efektif dengan pasien.	13,8632	20,15	6,2868
14	Perawat & Dokter bisa membuat anda mempercayakan sepenuhnya perawatan pasien.	19,5765	21,05	1,4735
15	Ketidak raguan meminta bantuan karyawan rumah sakit	19,313	21,7	2,387
16	Adanya pihak keamanan / security (satpam)	17,112	18,4	1,288
17	Perawat dan dokter selalu memantau kondisi pasien	18,4464	18,9	0,4536
18	Pihak rumah sakit menghargai kritik yang pasien sampaikan	15,8678	17,95	2,0822
19	Keramahan karyawan rumah sakit terhadap pasien	19,5822	20,7	1,1178
20	Permintaan maaf dari dokter & perawat bila terjadi sesuatu yang tidak menyenangkan terhadap pasien.	17,0856	18,9	1,8144
21	Dokter / perawat selalu ada ditempat tugasnya jika diperlukan	17,1389	18,35	1,2111
22	Lokasi rumah sakit strategis	17,0864	18,1	1,0136
23	Ketersediaan tempat parkir yang luas dan aman	19,12	20	0,88
24	Fasilitas kamar yang diberikan	20,0096	20,8	0,7904
25	Kerapian dan kebersihan penampilan karyawan	16,2435	17,85	1,6065
26	Fasilitas alat yang diberikan	19,1268	19,8	0,6732
27	Kebersihan, keindahan, dan kenyamanan rumah sakit	17,2674	18,1	0,8326

Sumber : data diolah

Indeks PGCV (*Potential Gain in Customer Value*) digunakan untuk menentukan atribut-atribut mana saja yang berpotensi paling besar dalam memprioritaskan perbaikan yang akan menjadi nilai tambah atau keuntungan bagi rumah sakit, sehingga dapat dibuat urutan prioritas perbaikan layanannya. Jika disamakan dengan diagram kartesius pada kuadran ke I yaitu terdapat atribut Tarif rumah sakit menjadi prioritas pertama yang perlu diperbaiki. Dengan nilai indeks PGCV yang paling besar yaitu 7,8528. Selain itu rendahnya nilai ACV (*Archive Customer Value*), yaitu nilai kepuasan pasien yang telah tercapai terhadap kinerja atau kualitas layanan rumah sakit sebesar 12,5972. Nilai kepuasan ini cukup rendah jika dibandingkan dengan nilai UDCV (*Ultimately Desire Customer Value*). UDCV merupakan nilai yang diharapkan pasien dari kinerja rumah sakit yaitu sebesar 20,45. atribut kedua yang perlu diperbaiki Karyawan melakukan komunikasi yang efektif dengan pasien dengan indeks PGCV sebesar 6,2868. Jadwal rumah sakit dijalankan dengan tepat, merupakan prioritas ketiga yang perlu mendapatkan perbaikan, serta memiliki indeks PGCV sebesar 5,499. Kepekaan rumah sakit terhadap keinginan pasien. merupakan prioritas keempat yang perlu diperbaiki dengan indeks PGCV 5,474.

PEMBAHASAN

Setelah semua perhitungan dilakukan maka dapat dilakukan analisa sebagai berikut:

1. Analisa Nilai *Importance Performance Analysis*(IPA)

Dari hasil perhitungan *Importance Performance Analysis* (IPA) diketahui bahwa atribut yang harus diperbaiki yaitu pada kuadran 1, kriteria yang menjadi prioritas perbaikan untuk kualitas pelayanan yang diberikan oleh RSUD Ibnu Sina Gresik adalah sebagai berikut:

- a. Tarif rumah sakit menjadi atribut pertama yang harus diperbaiki dengan tingkat kesesuaian 75,20%, masih kurang dari batas tolak ukur (108,34%).
- b. Karyawan melakukan komunikasi yang efektif dengan pasien menjadi atribut kedua yang harus diperbaiki dengan memiliki tingkat kesesuaian sebesar 85,37%, atribut ini masih kurang untuk mencapai batas tolak ukur (108,34%).
- c. Jadwal rumah sakit dijalankan dengan tepat menjadi atribut ketiga yang harus diperbaiki dengan tingkat kesesuaian 92,02%, Dengan nilai itu pada atribut ketiga ini masih kurang untuk mencapai batas tolak ukur (108,34%), sehingga pasien masih belum merasa puas.
- d. Kemudian untuk prioritas perbaikan yang terakhir yaitu Kepekaan rumah sakit terhadap keinginan pasien yang mempunyai tingkat kesesuaian 92,05%, atribut ini belum membuat pasien merasa puas karena masih dibawah batas tolak ukur (108,34%).

2. Analisa Nilai *Potential Gain in Customer Value*(PGCV)

Berdasarkan perhitungan dengan metode *Potential Gain in Customer Value*(PGCV) yang terdapat pada kuadran I adalah sebagai berikut:

- a. Prioritas perbaikan pada atribut yang pertama adalah Tarif rumah sakit dengan nilai Indeks PGCV sebesar 7,8528 dan rendahnya nilai ACV yaitu 12,5972, atribut ini cukup rendah jika dibandingkan dengan nilai UDCV yaitu 20,45.
- b. Karyawan melakukan komunikasi yang efektif dengan pasien merupakan atribut kedua yang belum membuat pasien merasa puas yaitu dengan nilai PGCV sebesar 6,2868 dan ACV 13,8632, atribut ini masih rendah dibandingkan dengan nilai UDCV sebesar 20,15.
- c. Kemudian yang ketiga yaitu jadwal rumah sakit dijalankan dengan tepat dengan indeks PGCV sebesar 5,499 dan nilai ACV 14,001 dengan UDCV yang masih rendah yaitu sebesar 19,5, atribut ini masih belum membuat pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

- d. Yang terakhir terdapat Kepekaan rumah sakit terhadap keinginan pasien menjadi prioritas keempat yang perlu diperbaiki. Dengan nilai indeks PGCV yang masih besar yaitu 5,474. Selain itu rendahnya nilai ACV 14,076. Nilai kepuasan ini cukup rendah jika dibandingkan dengan nilai UDCV yaitu sebesar 19,55.

Usulan Perbaikan

Dari hasil dan pembahasan perhitungan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Potential Gain in Customer Value* (PGCV) telah diketahui bahwa atribut mana saja yang diprioritaskan untuk ditingkatkan agar pelayanan rumah sakit sesuai dengan yang pasien harapkan. Kriteria yang harus ditingkatkan kualitas pelayanannya adalah sebagai berikut:

Tabel. Usulan Perbaikan

No.	Atribut	Atribut Ke	Tingkat Kesenjangan (%)	Indeks PGCV	Hold/ Action	Usulan Perbaikan
1	Tarif rumah sakit	1	75,20	7,8528	A	Pihak rumah sakit membantu pasien untuk mengurus asuransi kesehatan, seperti BPJS KESEHATAN agar tarif tersebut bisa diringankan oleh bantuan asuransi kesehatan tersebut atau rumah sakit mengatur kembali proses keuangan agar pasien tidak terbebani terutama pada pasien kelas bawah.
2	Karyawan melakukan komunikasi yang efektif dengan pasien.	13	85,37	6,2868	A	Karyawan harus melakukan komunikasi yang baik dan sopan dengan pasien agar pasien merasa kepuasan akan layanan rumah sakit
3	Jadwal rumah sakit dijalankan dengan tepat	3	92,02	5,499	A	Rumah sakit harus menambah dokter atau kekurangan pada karyawan rumah sakit, agar jadwal yang dijalankan menjadi tepat sesuai prosedur pelayanan pasien.
4	Kepekaan rumah sakit terhadap keinginan pasien.	7	92,05	5,474	A	Rumah sakit harus melakukan pelatihan kepada karyawan, dokter dan perawat, agar kinerja pelayanan rumah sakit menjadi maksimal dan pasien menjadi puas dengan pelayanan rumah sakit yang diberikan

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian tentang tingkat kepentingan dan kinerja pada pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Ibnu Sina Gresik, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari hasil penelitian di RSUD IbnuSina Gresik sepenuhnya sesuai dengan apa yang diharapkan pasien, masih ada pasien yang keinginannya belum terpenuhi dan belum puasakan pelayanan rumahsakit.
2. Prioritas perbaikan layanan berdasarkan perhitungan *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Potential Gain in Customer Value* (PGCV) maka urutan prioritasnya adalah: (1) Kepekaan rumah sakit terhadap keinginan (2) Jadwal rumah sakit dijalankan dengan tepat (3) Karyawan melakukan komunikasi

yang efektif dengan pasien (4) Tarif rumah sakit. Setelah dihitung dengan menggunakan kedua metode tersebut, terdapat kesamaan urutan prioritas antara *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Potential Gain in Customer Value* (PGCV). berdasarkan diagram kartesius, prioritas yang berada pada kuadran I harus segera mendapatkan perbaikan karena pada kuadran I adalah prioritas utama untuk dilakukan perbaikan, setelah atribut yang terdapat pada kuadran 1 sudah dilakukan perbaikan baru item selanjutnya jugad ilakukan perbaikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adikoesoemo, 2007 *Manajemen RumahSakit*, PustakaSinar harapan, Jakarta
- Hadi, S., (2008). *Analisis Butir untuk Instrumen Angket, Tes dan Nilai Skala dengan BASICA*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kotler, P., (2007). *Manajemen Pemasaran Jilid 1 Edisi Keenam*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., (2007). *Manajemen Pemasaran Jilid 1 dan 2* Prenhallindo. Jakarta
- Kuswandi, (2004). *Cara mengukur kepuasan karyawan*, Jakarta
- Montgomery, (2005). *Persepsi Konsumen* Jakarta :Erlangga
- Parasuraman, A., Zeithaml Dan Berry, (2008). Servqual : A Multiple-item Scale for Measuring Customer Perceptions for Service Quality. *Journal of Retailing*.
- Supranto, (2010). Pengukuran Tingkat Kepuasan pelanggan. *Importance Performance Analysis* (IPA)
- Tjiptono, F., (2005). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.